Référentiel de bonnes pratiques

Qualité des services de l'information jeunesse

Quality information services for young people



http://www.afnor.org

Liens avec des documents existants

À la date de publication du présent document, il n'existe pas de travaux européens ou internationaux traitant du même sujet.

Avant-propos

Les services rendus par les espaces d'information jeunesse — Centre de documentation et d'information jeunesse (CIDJ), Centres régionaux d'information jeunesse (CRIJ), Bureau information jeunesse (BIJ), Point information jeunesse (PIJ) — doivent évoluer avec les comportements et les besoins des jeunes, avec les technologies de la communication, avec les attentes des partenaires institutionnels pour la conduite des politiques locales.

Ces espaces développent des pratiques pertinentes dans le respect des principes déontologiques qui fondent le label Information Jeunesse (chartes nationale et européenne en annexes) délivré par le ministère chargé de la jeunesse.

Soucieux de la qualité des services offerts aux jeunes usagers, le réseau des espaces d'information jeunesse et le ministère chargé de la jeunesse ont ressenti la nécessité de définir les bonnes pratiques de l'information jeunesse. Ils ont pris l'initiative de ce document qui décrit l'ensemble des éléments de services proposés à l'usager de l'information jeunesse et en permet la cohérence sur le territoire national.

Ce document peut être utilisé :

- Par les personnels informateurs et par les animateurs de points cyb ou des points d'accès à Internet des espaces d'information jeunesse, pour valoriser leur activité, pour améliorer la visibilité de leurs pratiques et de leurs prestations, pour en réaliser l'évaluation et l'amélioration continue, pour former les nouveaux personnels ;
- Par les porteurs d'un projet de création d'espace d'information jeunesse pour définir et concrétiser leur projet ;
- Par les personnels du ministère chargé de la jeunesse, dans leurs démarches de labellisation et d'évaluation des espaces d'information jeunesse.

Le présent document a été élaboré en partenariat avec le CIDJ, des représentants des CRIJ, des représentants de l'administration centrale et des services régionaux du ministère chargé de la jeunesse.

Ces travaux se sont déroulés en deux temps :

1) Rédaction du référentiel par un comité de pilotage

2) Expérimentation du référentiel dans des CRIJ, BIJ et PIJ







Ont participé à l'élaboration collective de ce référentiel de bonnes pratiques :

Comité de pilotage :

Mme	Nathalie BECHU	CRIJ CENTRE
Mme	Agnès CARON	CIDJ
M	Stéphane CLEMENCEAU	CRIJ HAUTE NORMANDIE
Mme	Christiane FREYERMUTH	CIDJ
Mme	Catherine de LABARRE	CIDJ
Mme	Sophie LONGERE	AFNOR
Mme	Chantal OKUBO	Ministère de la jeunesse, des sports et de la vie associative
M	Luc PRIMARD	DRDJS PICARDIE
Mme	Soazig RENAULT	CRIJ BRETAGNE
Mme	Jacqueline SAUDRAY	CRIJ BRETAGNE
Mme	Mireille SUVEG	Ministère de la jeunesse, des sports et de la vie associative

Groupe expérimentateur :

CIDJ

CRIJ HAUTE-NORMANDIE

CRIJ BRETAGNE

CRIJ CENTRE

CRIJ PROVENCE — ALPES-COTE D'AZUR

CRIJ LANGUEDOC — ROUSILLON

CRIJ NORD-PAS-DE-CALAIS

CRIJ LIMOUSIN

CRIJ LORRAINE

CIJ VAL D'OISE

BIJ MAISONS ALFORT

BIJ BOURGES

PIJ GRAND QUEVILLY

PIJ ABBEVILLE

En outre, l'ensemble des centres régionaux d'information jeunesse, des bureaux information jeunesse et des points information jeunesse, les directions régionales de la jeunesse et des sports ont été consultées sur la rédaction de ce document.

Table des matières

Page

Table des matières (fin)

Page

1 Domaine d'application

Le présent document décrit les engagements des services offerts aux jeunes par les structures d'information jeunesse.

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent :

2.1 Usagers

En priorité jeunes âgés d'environ 15 à 30 ans

2.2 Espace d'information jeunesse

Local au sein duquel sont installés les services d'information jeunesse.

2.3 Point cyb-espace jeune numérique

Espace d'accès public à Internet labellisé par les directions régionales de la jeunesse et des sports conformément au cahier des charges en vigueur.

2.4 Abréviations utilisées

- IJ information jeunesse
- CIDJ : Centre de documentation et d'information jeunesse (abréviation utilisée pour le niveau national)
- CRIJ : Centre régional information jeunesse (abréviation utilisée pour le niveau régional qui recouvre également les activités régionales du CIDJ)
- CIJ : Centre information jeunesse en Ile de France
- BIJ : Bureau information jeunesse
- PIJ : Point information jeunesse

2.5 Informateur

Personnel du service d'information jeunesse chargé :

- de l'accueil, de l'information, voire du conseil et de l'accompagnement des usagers ;
- de l'animation de l'information ;
- de la gestion de la documentation.

3 Les principes déontologiques de l'information jeunesse

Ils sont énoncés dans les chartes de l'information jeunesse, française (Annexe A) et européenne (Annexe B). Ils fondent la qualité des services d'information jeunesse, notamment :

✓ ***La liberté d'accès à l'information***

Les services sont offerts à tous les jeunes sans discrimination.

L'information est facilement accessible et gratuite.

✓ ***L'accueil des jeunes***

Chaque usager est traité en respectant son individualité, sa vie privée, son droit à l'anonymat.

L'accueil est organisé de façon à renforcer l'autonomie des jeunes, leur capacité d'analyse et d'utilisation de l'information.

✓ ***Une information adaptée aux jeunes***

L'information répond aux besoins et aux demandes des jeunes et s'adapte à leurs évolutions et à celles de la société.

✓ ***Une information objective et indépendante***

Tout est mis en œuvre pour délivrer une information objective, vérifiée, indépendante de toute influence religieuse, politique, idéologique ou commerciale.

4 Les services de l'information jeunesse

Les services décrits ci-après sont délivrés par des professionnels formés à cet effet.

Les services sont définis en s'appuyant sur les principes déontologiques et, tout en préservant la dimension généraliste de l'IJ, sur les orientations et objectifs définis par la structure responsable de l'espace IJ.

4.1 Accueillir l'usager de façon conviviale

Les modes d'accueil et les horaires doivent être en cohérence avec les besoins et attentes des usagers.

4.1.1 L'espace d'information

Service	Éléments de service
a) Un espace d'information facile d'accès	L'espace d'information jeunesse doit être : • situé dans une zone de proximité des lieux d'activité et de vie des jeunes ; et/ ou facilement accessible par les transports publics ; • facile d'accès depuis l'extérieur ; • accessible aux personnes à mobilité réduite et aux poussettes. Dans le cas où l'espace ne pourrait être rendu accessible, une procédure d'accueil spécifique doit être prévue : interphone, déplacement de l'informateur à l'extérieur par exemple.

Service	Éléments de service
b) Un espace d'information facile à identifier et à repérer	L'espace d'information jeunesse doit être facilement repéré de l'extérieur par un fléchage urbain adapté et le logo «Information Jeunesse». L'espace d'accueil doit : • disposer d'une surface dédiée ; • identifier clairement l'espace en y faisant figurer le logo «Information Jeunesse» ; • identifier l'espace en y faisant figurer le logo, s'il est labellisé point cyb ; • afficher la charte «Information Jeunesse» de façon visible. Il est recommandé que l'espace d'information jeunesse soit indiqué sur les outils de communication de la ville (exemples : plan de ville, guides pratiques municipaux, bulletin municipal, site Internet municipal, panneaux de signalisation routière...) Il est recommandé que l'espace d'information jeunesse élabore et diffuse des plaquettes de présentation de l'espace.
c) Des horaires adaptés à la fréquentation	Les horaires d'ouvertures doivent être adaptés aux modes de vie des jeunes. Ils doivent être affichés et lisibles à l'extérieur du local. Le nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire de l'espace d'information jeunesse doit être au minimum de : • 40 heures pour le CIDJ ; • 35 heures pour un CRIJ ou un CIJ ; • 30 heures pour un BIJ ; • 15 heures pour un PIJ. L'espace doit être ouvert le mercredi et/ou le samedi. L'ouverture en soirée après 18 h est recommandée. Pour garantir une continuité du service, l'ouverture pendant les vacances scolaires est recommandée. Il est recommandé qu'un espace labellisé point cyb soit ouvert 30 heures par semaine minimum, incluant deux soirées après 18 heures et une demi-journée d'ouverture le samedi ou le dimanche.
d) Un espace d'accueil aménagé	La surface de l'espace d'information jeunesse est au minimum : • de 150 m^2 pour les CRIJ ; • de 100 m^2 pour les CIJ ; • de 30 m^2 pour un BIJ ; • de 15 m^2 pour un PIJ. L'espace d'information jeunesse doit comprendre : • un accueil ; • un espace d'information en auto-documentation selon une organisation thématique de l'espace ; • un espace permettant la confidentialité de certains entretiens ; • un point d'accès à Internet ou un espace point cyb, si l'espace d'information jeunesse a reçu ce label.

Service	Éléments de service
d) Un espace d’accueil aménagé (suite)	Dans l’espace d’information jeunesse, l’usager doit pouvoir accéder au matériel suivant : • des présentoirs, rayonnages, rangements ; • des tables et des chaises pour les usagers ; • un espace d’affichage ; • une signalisation claire des services et outils disponibles favorisant l’auto-documentation ; • un (des) ordinateur(s) avec une connexion à Internet au minimum : - pour un PIJ : 1 poste ; - pour un BIJ : 2 postes ; - pour un CRIJ / CIJ : 5 postes. L’espace d’information jeunesse doit fournir les services d’impression et de duplication de documents. L’espace doit être propre et rangé. L’aménagement intérieur doit être ergonomique et adapté aux jeunes : confort, ambiance, convivialité. Pour un espace labellisé point cyb, la configuration technique minimale est de 5 ordinateurs reliés à internet. Cette configuration doit permettre : • l'accès aux services de l'Internet ; • l’accès aux logiciels de bureautique ; • les différents usages du multimédia (par exemple retouche d’image, musique MAO, Publication AO, vidéo …) ; • la création de pages web, de sites et autres outils collaboratifs (blogs, wiki,…) ; • l'impression de documents ; • la gravure de CD et/ou de DVD.

4.1.2 Accueil de l’usager dans l’espace d’information jeunesse

L’accueil respecte le principe de l’**anonymat**. L'information est fournie en préservant la vie privée de l’usager ainsi que son droit à ne pas révéler son identité. En accord avec l’usager, cet anonymat peut être levé si la qualité de la réponse et du service attendu par la personne en dépend (ex. : conditions d’attribution d’une bourse, préparation d’un dossier pour un concours, fiche de suivi entre organismes,…). Si un service suppose que des précisions sur l’état civil de l’usager lui soient demandées (ex. : accès à Internet dans certains cas, …), une explication lui est donnée.

Les données d’état civil recueillies ne doivent être ni communiquées ni utilisées pour un autre objet.

Service	Éléments de service
a) Prendre en considération l'arrivée des usagers	L'informateur doit recevoir les usagers sans rendez-vous. Il doit montrer sa disponibilité et respecter leur ordre d'arrivée. Une organisation permettant de gérer les flux, les temps d'attente, les situations exceptionnelles doit être définie.
b) Être disponible et accueillant	L'informateur doit : • être identifiable ; • être courtois et aimable ; • respecter l'usager ; • être entièrement disponible ; • ouvrir le dialogue ; • prendre en considération l'interlocuteur et sa situation ; • adopter une attitude d'écoute, sans s'imposer ; • présenter l'espace et guider l'usager vers la documentation ou les supports numériques nécessaires à sa recherche. Les informateurs doivent être en nombre suffisant dans l'espace d'information jeunesse. Au moins un informateur doit être présent pendant toute la durée de l'ouverture. Lorsqu'un informateur a en charge d'autres tâches que l'accueil, il doit donner priorité à l'usager. Si l'espace d'information jeunesse est labellisé point cyb, au moins un animateur doit encadrer le point cyb pendant toute la durée d'ouverture.
c) Accueillir tous les usagers	L'informateur doit assurer équitablement et sans discrimination la prise en charge de tous les usagers. En cas de fermeture exceptionnelle de l'espace d'information jeunesse, un affichage extérieur doit préciser la date et l'heure de réouverture.

4.1.3 Accueil téléphonique

Service	Éléments de service
a) Identifier le service d'information jeunesse	Les horaires d'accueil téléphonique doivent être adaptés au mode de vie des jeunes. L'espace d'information jeunesse doit disposer d'un numéro de téléphone spécifique figurant dans l'annuaire. Lors de la réponse à un appel, le personnel utilise une formule d'accueil précisant l'identité de l'espace d'information jeunesse. En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur délivre un message, avec une formule d'accueil, donnant l'identité de l'espace d'information jeunesse et les horaires d'ouverture et des permanences téléphoniques.
b) Répondre aux demandes par téléphone	Lors d'une réponse par téléphone, l'informateur jeunesse doit : • assurer les mêmes attitudes d'accueil que sur place (voir § 4.1.2.b) ; • communiquer les appels directement au bon interlocuteur en interne ; • éviter de renvoyer le correspondant sur un autre service extérieur à l'espace IJ, sans s'être assuré qu'il pourra y obtenir une réponse ; • en cas d'attente, faire patienter le correspondant en conservant le contact pendant la recherche. Si nécessaire, les coordonnées de l'espace d'information jeunesse le plus proche de son domicile et l'adresse du site Internet sont communiquées au correspondant afin de lui permettre de compléter son information ou pour une prochaine demande.

4.1.4 Traitement des courriers et courriels

Service	Éléments de service
a) Identifier le service d'information jeunesse	Le papier à entête et le courriel de l'espace d'information jeunesse doivent comporter : • le logo IJ respectant la charte graphique ; • l'identité et les coordonnées complètes de l'espace *(dont l'adresse du site Internet).* Il est recommandé que le courrier / courriel de réponse comporte : • le nom d'une personne pour permettre à l'usager de poursuivre sa recherche en cas de besoin ; • les horaires d'ouverture.
b) Répondre aux courriers et courriels	La réponse aux demandes effectuées par courrier et par courriel est systématique. L'espace d'information jeunesse doit disposer d'une adresse e-mail dédiée à l'espace IJ. Il est recommandé que la réponse soit effectuée sous un délai : • de 2 jours ouvrés pour les courriels ; • de 3 jours ouvrés pour les courriers. Lors de la fermeture de l'espace d'information jeunesse, une réponse automatique aux courriels doit être faite indiquant la date de reprise d'activité.

4.1.5 Site ou pages Internet

Service	Éléments de service
Présenter les services d'information jeunesse au travers d'un site ou de pages Internet	Chaque espace d'information jeunesse doit disposer d'un site ou de pages Internet présentant l'espace d'information jeunesse. Les informations doivent être actualisées régulièrement. Ils doivent comporter : • le logo IJ respectant la charte graphique ; • l'identité et les coordonnées complètes de l'espace d'information jeunesse ; • les horaires d'ouverture ; • l'adresse électronique avec un lien direct ; • un plan d'accès à l'espace d'information jeunesse et les moyens de transports existants ; • les principes de la charte de l'information jeunesse : accueil gratuit sans discrimination, anonyme, facile d'accès ; information adaptée aux besoins des jeunes, objective, fiable et actualisée. Il est recommandé de créer un lien vers la charte de l'information jeunesse. Le site du CRIJ doit afficher les coordonnées complètes du réseau IJ régional avec des liens sur les sites, pages Internet ou adresses électroniques correspondants et un lien vers le site national du CIDJ. Lorsque les BIJ et les PIJ disposent d'un site Internet, il doit afficher un lien renvoyant vers les sites Internet du CRIJ et du CIDJ. Il est recommandé que les sites Internet utilisent une présentation dynamique et interactive. Il est recommandé de disposer de services en ligne de type : • services d'annonces (logement, jobs…) ; • documentation ou publication en ligne ; • forum ou FAQ ; • moteur de recherche ; • événements et actualité ; • liste de liens favoris. Il est recommandé de favoriser l'accès direct à des pages ou sites portails thématiques à partir du site Internet de l'espace d'information jeunesse.

4.1.6 Accueil lors de prestations à l'extérieur (manifestations, animations, forums,…)

Service	Éléments de service
a) Identifier le service d'information jeunesse	L'espace réservé à la structure d'information jeunesse doit être facilement identifié par une signalétique respectant la charte graphique et le logo «Information Jeunesse». Il doit être bien intégré à la manifestation et cohérent avec les thèmes des autres stands ou activités. L'espace d'information jeunesse doit demander aux organisateurs de figurer dans les documents de communication de la manifestation. Il est recommandé que l'espace d'information jeunesse dispose d'un stand d'information (par exemple stand parapluie, kakemono…). Il est recommandé à l'espace d'information jeunesse de participer à l'organisation de la manifestation.
b) Répondre aux demandes	L'informateur doit adopter les mêmes attitudes d'accueil que dans l'espace d'information jeunesse (voir § 4.1.2.b). Les coordonnées des espaces d'information jeunesse locaux doivent être mises à disposition du public.

4.2 Informer, conseiller les usagers

4.2.1 Mettre à disposition l'information

Service	Éléments de service
a) Fournir une information gratuite et libre d'accès	L'information mise à disposition est gratuite et accessible librement. La mise sous clé des documents est une situation à éviter. Une tolérance peut être accordée pour des ouvrages. Les conditions d'accès à certains types de documents (ouvrage, CD Rom…) doivent être clairement signalées aux usagers. Les usagers peuvent prendre note des informations qui les intéressent. Du papier et des crayons sont mis à disposition gratuitement.
b) Organiser la présentation de l'information	L'information mise à disposition est présentée de façon organisée. Elle est repérable facilement à l'aide d'une signalétique : panneaux, étiquetage, code couleurs, suivant un plan de classement. Un index ou mode d'emploi correspondant à ce plan de classement doit être mis à disposition. L'information disponible sous forme numérique sur le site Internet de l'espace d'information jeunesse est également présentée de façon organisée et facilement utilisable.
c) Fournir une information au plus près des besoins des usagers	L'espace d'information jeunesse met à la disposition des usagers un fonds documentaire national, régional et local : • le fonds documentaire national « Actuel CIDJ» ; • le fonds documentaire régional «Actuel région» ; • un complément d'information locale ; • des documents thématiques réalisés par l'espace ou le réseau d'information jeunesse. Par exemple : les guides Europe, initiative, jobs d'été, métiers, chantiers de jeunes, etc. Il est recommandé de fournir d'autres documents tels que : annuaires, catalogues, documents spécifiques créés par les professionnels du réseau ou provenant d'éditeurs spécialisés.

Service	Éléments de service
d) Fournir une information actualisée et fiable	Les classeurs «Actuel CIDJ» et «Actuel régional» sont actualisés au fur et à mesure de la parution des fiches. Une vérification régulière des plaquettes, des prospectus, de tous les documents datés (y compris les kits thématiques) est effectuée. Cette vérification porte sur : • les informations contenues dans les documents ; • la fiabilité des sources (publication, sites..) ; • les coordonnées et activités des organismes ; • la non inscription des organismes sur la liste des organismes à pratiques sectaires. Cette vérification est réalisée au minimum annuellement pour les documents papier et les cédéroms. Il est recommandé qu'elle soit réalisée en temps réel sur le site Internet de l'espace d'information jeunesse.
e) Mettre en évidence les informations ponctuelles et d'actualité	Une présentation adaptée alerte le public sur les manifestations ou informations telles que salons, spectacles, forums, expositions, journées «portes ouvertes», dates d'inscription diverses… Au minimum un quotidien local doit être mis à disposition des jeunes. Il est recommandé de mettre la presse à disposition (quotidiens, magazines adaptés aux usagers).
f) Fournir une information de proximité	L'espace d'information jeunesse diffuse les programmes d'information sur la vie et les services locaux : • activités, services et horaires des établissements culturels, sociaux… ; • activités et manifestations sportives ; • journées portes ouvertes, forums, salons ; • conseils municipaux, départementaux ou régionaux de jeunes ; • etc.
g) Diffuser l'information suivant différents modes	L'information est disponible sur place : • sous forme papier à consulter (classeur, affiches…), à emporter ou à acheter ; • sous forme numérique : cédérom, affichage, Internet… Des informations sont diffusées à distance : • par téléphone, courrier et courriel ; • sur le site ou les pages Internet de l'espace d'information jeunesse. Les conditions d'accès à l'information doivent être portées à la connaissance de l'usager : horaires, tarif éventuel de certains services, charte d'utilisation.

4.2.2 Répondre aux demandes des usagers

L'informateur répond directement aux questions et demandes de l'usager ou lui indique l'espace de documentation où se rendre, ou la personne qui peut le renseigner.

La réponse à l'usager doit être effectuée en identifiant sa situation et en se mettant à sa portée. Elle doit être expliquée.

La réponse donnée doit être individualisée. Elle doit être communiquée à l’usager directement même si la demande initiale a été formulée par un tiers l’accompagnant.

L’usager doit être mis en situation de développer son autonomie et sa capacité d’analyse. S’il le demande, il est accompagné et conseillé dans sa recherche.

Le processus de réponse à une demande se déroule de la façon suivante :

Service	Éléments de service
a) Identifier le besoin de l'usager	L'informateur explore la demande de l’usager et clarifie les besoins exprimés ou non pour identifier les besoins réels.
b) Fournir les éléments d'information	L'informateur recherche avec l’usager les éléments d'information. Il échange avec l'usager pour préciser sa recherche. Il communique les éléments d'information ; il les explique si nécessaire. L’usager doit repartir soit avec la réponse à la question posée soit avec des pistes pour réorienter ou approfondir sa recherche.
c) Recevoir l'usager en entretien	À sa demande l’usager bénéficie d’un entretien d’information individualisé. En cas de besoin, l’entretien est mené de façon confidentielle.
d) Vérifier l'appropriation de l’information par l'usager	L'informateur vérifie la bonne compréhension et l’appropriation des informations données et des démarches à entreprendre.

4.2.3 Accompagner, conseiller

Lors de l’approfondissement de sa recherche, l’usager est accompagné et conseillé s’il le souhaite.

Service	Éléments de service
Aider à mener un projet personnel individuel ou collectif	L’informateur doit apporter aux jeunes des outils pour le montage d’un projet individuel ou collectif tel que : • réaliser un journal lycéen ou étudiant ; • rechercher une formation, un emploi ; • participer à une action de solidarité internationale ; • mener une action de protection de l’environnement ; • créer son activité ou une entreprise, une association etc. Le service rendu doit permettre : • d’identifier les démarches à effectuer ; • d’informer sur les dispositifs d’accompagnement technique, méthodologique, financier, etc. Une aide complémentaire peut être apportée pour la réalisation du projet, tel que : • contacter les organismes ressources et opérateurs ; • aider à formaliser et rédiger le projet ; • suivre le déroulement de la recherche ; • organiser des rencontres à chaque étape, etc.

4.2.4 Rendre l'information vivante

La diffusion de l'information doit être facilitée par l'organisation d'animations à l'intérieur comme à l'extérieur des locaux.

Service	Éléments de service
a) Organiser des animations au sein de l'espace d'information jeunesse	Un programme de séances d'information collectives doit être mis en place à l'initiative de l'espace d'information jeunesse (ex : forum sur la santé, conférence-débat sur des métiers, journée de l'apprentissage, échanges d'expériences sur la mobilité européenne, etc.). Il doit faire appel à des partenaires spécialisés dans le domaine objet de la manifestation. Lorsqu'une journée thématique régionale ou nationale est organisée par le réseau, il est recommandé à l'espace d'information jeunesse d'y participer. Il est recommandé de permettre aux jeunes de s'impliquer dans l'élaboration du programme, d'exposer ou de présenter leurs travaux ou leurs projets réalisés : photos, films, réalisations artistiques, etc.
b) Organiser des animations au plus près des usagers ou participer à des évènements	Afin d'aller à la rencontre des publics, il est recommandé d'organiser des animations dans les lieux qu'ils fréquentent : • dans les collèges, lycées, universités ; • dans les maisons de quartiers, centres sociaux ; • en zones rurales ; • au cours de manifestations diverses.
c) Présenter l'information à l'aide de supports diversifiés	Lors des animations, l'information est présentée aux jeunes sur différents supports papier et multimédia en fonction des objectifs recherchés, tels que : • expositions ; • panneaux d'affichages ; • coin presse ; • vidéos, multimédia ; • petites annonces ; • jeux pédagogiques, quizz... ; • forums en ligne.

4.2.5 Former, initier

Service	Éléments de service
Transmettre des connaissances et des savoir-faire	Des séances collectives de formation (ateliers d’initiation, perfectionnement,..) peuvent être mises en place pour les usagers sur des thèmes particuliers tels que : • techniques de recherche de l’information ; • techniques de recherche d’emploi ; • rédaction de CV ; • utilisation de logiciels bureautiques/ multimédia/ PAO/ veille informative/ outils collaboratifs/ etc. ; • organiser une recherche sur Internet (logement, job d’été, …). Si l’espace est labellisé point cyb, des séances collectives de cette nature sont obligatoires. Elles doivent également permettre l’expression des jeunes et la réalisation de projets multimédia.

4.2.6 Faciliter les échanges, mettre en contact

L’espace d’information jeunesse est un lieu d’échanges.

Service	Éléments de service
Mettre en relation	• Favoriser les échanges avec des partenaires : L’espace d’information jeunesse favorise les échanges entre les usagers et les organismes partenaires : ANPE, CROUS, missions locales, CAF, organismes culturels, conseils de jeunes, etc. Ces organismes peuvent effectuer dans les locaux de l'espace d’information jeunesse des permanences de manière continue ou périodique. • Permettre des échanges entre particuliers : Selon les besoins locaux, l’espace d’information jeunesse peut proposer des annonces de jobs, de logements, de co-voiturage, de bénévolat, de constitution de groupes musicaux, de tenue de rencontres-débats entre jeunes, etc.

5 Les moyens qui concourent à la qualité du service

5.1 Concevoir et produire des ressources documentaires et pédagogiques

Service	Éléments de service
5.1.1 Produire une documentation adaptée aux demandes des jeunes et des professionnels	Le CIDJ doit produire une documentation nationale (ex : Actuel CIDJ, kits thématiques, Cartes Métiers, sites Internet, …). Les CRIJ doivent produire une documentation régionale (ex. : Complément régional d'Actuel CIDJ, guides thématiques, répertoires de sources d'information, sites Internet, fiches de synthèse, supports pédagogiques,…). Les CIJ d'Ile de France doivent produire une documentation départementale ou inter-départementale (ex. : sites Internet, guides ou fiches thématiques …). Les BIJ et les PIJ peuvent produire une documentation d'intérêt local avec le soutien technique éventuel du CRIJ (sites ou pages Internet, dossiers d'information, fiches de synthèse, répertoires de sources locales,…). L'ensemble des produits documentaires d'information doit être actualisé annuellement. Toute production éditoriale doit comporter le logo IJ. Elle doit respecter les règles grammaticales et orthographiques, et être compréhensible par le plus grand nombre. La mise en page doit permettre une lecture facile. Selon le contexte local, il est recommandé de traduire certains documents dans d'autres langues.
5.1.2 S'abonner à la documentation Actuel national et régional	Les CRIJ s'abonnent à la documentation nationale diffusée par le CIDJ. Les CIJ IDF, les BIJ et les PIJ s'abonnent à la documentation régionale diffusée par les CRIJ et à la documentation nationale diffusée par le CIDJ.

5.2 Être acteur du réseau d'information jeunesse

5.2.1 Co-production de l'information

La base de données documentaire nationale du réseau d'information jeunesse est alimentée collectivement par le CIDJ, les CRIJ et les CIJ IDF.

Le CIDJ, les CRIJ et les CIJ IDF doivent contribuer à la collecte des informations et à leur vérification afin de produire une information de qualité (alimentation de la base de données nationale , corrections sur les fiches Actuel région, corrections sur les guides, échanges de trames de guides…).

5.2.2 Animation du réseau d'information jeunesse

Les structures d'information jeunesse participent activement à la vie du réseau IJ. En tant qu'acteur du réseau IJ, chacun a la responsabilité de promouvoir les actions et manifestations des autres acteurs du réseau IJ.

a) Réseau national d'information jeunesse

Le CIDJ a notamment comme mission :

- l'animation du réseau national des CRIJ et CIJ IDF

  Il est centre de ressources national et produit une documentation commune.

  Il contribue à la cohérence et l'unité du réseau IJ.

  Il favorise l'élaboration de projets communs.

Il promeut toute action innovante du réseau.

Il communique sur les services proposés au public par les CRIJ.

- la mutualisation des compétences et expériences du réseau
- la représentation et la promotion du réseau auprès d'instances nationales et à l'étranger.

  Il développe des collaborations avec les réseaux d'information des jeunes des différents pays et coordonne les actions internationales du réseau d'information jeunesse.

b) Réseau régional d'information jeunesse

Les CRIJ ont notamment comme mission :

- la représentation et la promotion en région du réseau IJ national et régional ;
- l'animation et la coordination du réseau régional des BIJ /PIJ et des espaces point cyb-espace jeune numérique :

  diffusion des supports de documentation ;

  mise à jour et diffusion de l'annuaire régional du réseau IJ ;

  mise à disposition des BIJ et des PIJ de moyens d'information et d'outils pédagogiques (exposition, affiches, films, produits multimédia…) ;

  mise à disposition des BIJ et PIJ d'outils méthodologiques (gestion documentaire, évaluation de la fréquentation, charte de production documentaire…) ;

  mise en place des espaces d'échanges et d'information entre acteurs du réseau IJ (rencontres régionales ou départementales, forums, plate-forme collaborative,…) ;

  aide à la définition de projets locaux d'information jeunesse ;

  soutien du réseau des BIJ, des PIJ et des espaces point cyb-espace jeune numérique en organisant le partage des équipements et outils d'animation ;

  diffusion régulière d'information vers le réseau IJ ;

  suivi, évaluation et accompagnement technique des BIJ et des PIJ.

- la professionnalisation du réseau régional IJ par la mise en œuvre :

  de programmes de formation visant à permettre aux personnels des structures d'acquérir les compétences d'informateur et d'animateur d'espace multimédia ;

  d'actions permettant l'échange de pratiques et la mutualisation des connaissances ;

  d'accompagnement individualisé aux nouvelles structures et à la réalisation de productions documentaires locales,…

c) les réseaux départementaux IDF

Les quatre CIJ IDF assurent l'animation et la coordination de leur réseau départemental (Cf. 5.2.2.b).

d) le réseau local

Les BIJ et PIJ doivent :

- Participer activement et régulièrement aux réunions locales, départementales ou régionales du réseau IJ ;
- Participer aux formations initiales et continues ;
- Proposer des actions ;
- Mutualiser les expériences et les informations destinées à améliorer la quantité, la qualité et la notoriété de l'Information jeunesse ;
- Soutenir, promouvoir et co-organiser des actions initiées tant au plan national que régional, départemental ou local par le réseau d'information jeunesse.

5.3 S’appuyer sur des relations partenariales

Une information vivante et actualisée doit s’élaborer avec les partenaires compétents.

L’espace d’information jeunesse identifie les partenaires à solliciter en fonction des besoins du territoire concerné et du projet de développement de l’information jeunesse.

Ces collaborations peuvent prendre ou non la forme d’une convention.

Les collaborations doivent définir les objectifs et les moyens à mettre en œuvre pour le développement des actions nationales, régionales ou locales.

5.4 Assurer et maintenir les compétences

Les compétences sont acquises et/ou maintenues lors des formations d’intégration ou les formations continues des informateurs et des animateurs multimédia mises en œuvre dans les régions.

Ces compétences doivent être évaluées régulièrement par l’employeur qui identifie les besoins en formation.

5.4.1 L’informateur jeunesse

Les compétences d’un informateur jeunesse sont du niveau du brevet professionnel (niveau IV) de la jeunesse, de l’éducation populaire et du sport.

Les compétences d’un informateur jeunesse reprennent les éléments suivants :

— mettre en œuvre l’ensemble des activités de l’informateur jeunesse selon les principes de la Charte et les orientations du Réseau IJ ;

— connaître le public pour l’informer, en le resituant dans son contexte sociologique, et démographique ;

— conseiller l’usager : savoir expliquer , transmettre de façon claire des renseignements et vérifier l’appropriation de l’information ;

— concevoir et aménager un espace d’information en tenant compte des contraintes de l'espace d'information jeunesse et du comportement du public ;

— accueillir un public dans le cadre d’un groupe ;

— animer une réunion d’information en fonction du public, des objectifs et du thème abordé ;

— concevoir et planifier des actions d’animation de l’information ;

— connaître les techniques documentaires de base ;

— utiliser les TIC pour rechercher et mémoriser les informations ;

— concevoir et réaliser des produits d’information adaptés aux besoins des publics ;

— utiliser des supports d’information numériques pour diffuser l’information ;

— s’informer des évolutions pour s’adapter aux usages et aux usagers ;

— comprendre les enjeux des TIC dans l’environnement de l’informateur pour mieux organiser la diffusion de l’information auprès du public ciblé ;

— comprendre son environnement de travail pour mieux se situer et être capable de repérer des partenaires potentiels :

  - susciter l’émergence de partenariats autour d’actions ;
  - travailler en équipe et avec des partenaires extérieurs.

5.4.2 L'animateur point cyb

Les compétences d'un animateur du point cyb ou de l'espace public numérique sont du niveau du brevet professionnel (niveau IV) de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport, spécialité «techniques de l'information et de la communication».

6 Amélioration continue de la qualité de service

L'amélioration de la qualité de service passe par un travail collectif associant l'ensemble des personnels de l'espace d'information jeunesse. Des réunions d'équipe interne, des échanges entre informateurs sont préconisés.

6.1 Sensibiliser et former les informateurs à l'écoute des usagers

Les informateurs sont sensibilisés et formés à l'écoute de l'usager et au repérage de ses besoins. L'encadrement doit favoriser l'expression des informateurs sur les besoins du public et la qualité du service en organisant la remontée d'information notamment à l'occasion de réunions d'équipe régulières.

6.2 Mesurer le niveau de satisfaction des usagers

Un dispositif de mesure de la satisfaction des usagers est mis en place et se base sur :

6.2.1 Une meilleure connaissance des usagers

- volume de fréquentation, évolution ;
- caractéristiques des publics : typologie et évolutions des publics.

6.2.2 La mesure de la satisfaction des usagers proprement dite effectuée à l'aide de :

- recueil des informations fournies par le personnel ;
- réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès d'un échantillon d'usagers.

6.3 Traiter les réclamations des usagers

Le personnel de l'espace d'information jeunesse doit être à l'écoute des réclamations des usagers. Il enregistre les réclamations orales ou écrites (lettres, cahier de doléances, boîte à réclamation…).

Toute réclamation fait l'objet d'une réponse.

6.4 Analyser les données collectées et améliorer le service

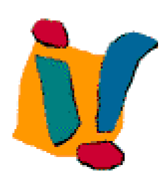
Le responsable de l'espace d'information jeunesse effectue une analyse de l'ensemble des réclamations et étudie les remontées d'informations internes et des enquêtes de satisfaction.

Il mène avec son équipe les actions nécessaires à l'amélioration de la qualité du service.

6.5 Évaluer le service d'information jeunesse

Un auto diagnostic complet est réalisé tous les trois ans par le service d'information jeunesse à l'aide du guide d'auto évaluation. Un bilan intermédiaire est réalisé annuellement portant plus spécifiquement sur les objectifs de progrès.

Annexe A
Charte de l'information jeunesse



La charte de l'Information Jeunesse
20 mars 2001

Composante fondamentale de la responsabilité, de l'engagement social et de la participation citoyenne, de l'épanouissement personnel, de la lutte contre l'exclusion, de la mobilité des jeunes notamment dans le cadre européen, l'accès à l'information doit être garanti comme un véritable droit pour tous les jeunes, sans aucune discrimination. Le préambule de la charte européenne de l'Information Jeunesse rappelle les fondements de ce droit.

L'information jeunesse est une mission de service public, définie et garantie par l'État. Au nom de l'État, le ministère chargé de la Jeunesse et des Sports labellise les structures qui constituent le réseau Information Jeunesse : centres, bureaux, points Information Jeunesse. Il coordonne et soutient leur développement, avec le concours des collectivités territoriales.

Ces structures assurent cette mission conformément aux règles déontologiques suivantes :

- L'information est accessible de manière égale à tous les jeunes, au plus près de leurs conditions de vie ;
- L'information répond en priorité aux besoins et aux demandes directes des jeunes qui sont accueillis dans un souci de disponibilité et de respect de leur identité ;
- L'information des jeunes traite de tous les sujets qui les intéressent ou les concernent dans leur vie quotidienne et l'exercice de leurs droits, notamment : enseignement, formation professionnelle et permanente, emploi, vie pratique, transports, santé, culture, sports, loisirs, vacances,... ;
- L'information est complète, impartiale, exacte, pratique et actualisée ;
- L'information utilise les technologies de l'information et de la communication, notamment afin de promouvoir l'accès des jeunes à de nouvelles formes d'expression culturelle et citoyenne ;
- L'accueil est gratuit, personnalisé et modulé selon la demande, de la mise à disposition d'auto documentation à l'entretien plus adapté à une relation de conseil, d'aide à la démarche et à une approche globale des projets ou du parcours individuel du jeune ;
- L'information respecte le secret professionnel et l'anonymat du jeune ;
- L'accueil et l'information sont assurés par des professionnels qualifiés.

Au sein du réseau Information Jeunesse, les BIJ (Bureaux Information Jeunesse) et les PIJ (Points Information Jeunesse) accueillent et informent les jeunes à l'échelon local.

Les Centres Régionaux Information Jeunesse et les Centres Départementaux en Ile de France, outre leur mission d'accueil et d'information, sont des centres de ressources et assurent le développement et l'animation de leurs réseaux respectifs régionaux et départementaux.

Le Centre d’Information et de Documentation Jeunesse, outre sa fonction régionale en Ile de France, est centre de ressources national et assure le développement et l'animation du réseau national A ce titre il élabore une documentation commune et conduit les projets initiés par le réseau. La fonction documentaire complémentaire est exercée au plan régional par les Centres Régionaux Information Jeunesse et par les Centres Départementaux en Ile de France.

Dès lors qu’elles se conforment aux dispositions de la présente charte et qu’elles signent la convention type qui prévoit notamment l’adhésion à une démarche de qualité, les structures d’information pour les jeunes obtiennent le label «Information Jeunesse» délivré par le ministère chargé de la jeunesse et des sports. Elles doivent dans ce cas utiliser le pictogramme commun à toutes les structures labellisées.

Annexe B

Charte européenne de l'information jeunesse

Adoptée à Bratislava (République Slovaque) le 19 novembre 2004 par la 15ème Assemblée générale de l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA).

Préambule

Dans des sociétés complexes et dans une Europe intégrée qui offre de nombreux défis et opportunités, l'accès à l'information et la capacité à l'analyser et l'utiliser sont de plus en plus importantes pour les jeunes européens. Le travail en information jeunesse peut les aider à réaliser leurs aspirations et peut promouvoir leur participation comme membres actifs dans la société. L'information jeunesse doit être dispensée de manière à élargir les choix offerts aux jeunes et promouvoir leur autonomie ainsi que leur capacité à penser et agir par eux-mêmes.

Le respect de la démocratie, des droits de l'homme et des libertés fondamentales implique le droit, pour tous les jeunes, d'avoir accès à une information complète, objective, compréhensible et fiable sur tous leurs questions et besoins. Ce droit à l'information a été reconnu dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, par la Convention relative aux Droits de l'Enfant, dans la Convention Européenne pour la Protection des Droits de l'Homme et par la Recommandation n° R (90) 7 du Conseil de l'Europe concernant l'information et les conseils à donner aux jeunes en Europe. Ce droit est également la base des actions en information jeunesse entreprises par l'Union Européenne.

Introduction

Le travail en information jeunesse généraliste couvre tous les sujets qui intéressent les jeunes et peut inclure un éventail d'activités : information, conseil et avis, orientation, aide, accompagnement, «coaching» et formation, travail en réseau, ainsi que renvoi vers des services spécialisés. Ces activités peuvent être dispensées par des centres d'information jeunesse, ou par des services d'information jeunesse au sein d'autres structures, ou via des médias électroniques ou d'autres types de médias. Les principes de cette Charte sont destinés à être appliqués à toutes les formes de travail en information jeunesse généraliste. Ils constituent une base de standards minimums et de mesures de qualité qui doivent être établis dans chaque pays, en tant qu'éléments d'une approche globale, cohérente et coordonnée du travail d'information jeunesse, ce dernier faisant partie de la politique de jeunesse.

Principes

Les principes suivants constituent des lignes directrices pour le travail en information jeunesse généraliste qui vise à garantir aux jeunes le droit à l'information.

1 Les centres et les services d'information jeunesse sont ouverts à tous les jeunes sans exception.

2 Les centres et les services d'information jeunesse s'efforcent de garantir l'égalité d'accès à l'information à tous les jeunes, quels que soient leur situation, leur origine, leur sexe, leur religion, ou leur catégorie sociale. Une attention particulière doit être portée aux groupes défavorisés et aux jeunes ayant des besoins spécifiques.

3 Les centres et les services d’information jeunesse doivent être accessibles facilement et sans rendez-vous. Ils doivent être attrayants pour les jeunes et offrir une atmosphère accueillante. Leurs horaires de fonctionnement doivent correspondre aux besoins des jeunes.

4 L’information fournie est déterminée par les demandes des jeunes, ainsi que par la perception de leurs besoins en information. Elle traite tous les sujets qui peuvent intéresser les jeunes et évolue constamment de manière à couvrir de nouveaux sujets.

5 Chaque usager est respecté comme un individu à part entière et la réponse à chaque question est personnalisée. Cela doit être fait d’une manière qui permette à l’usager de renforcer sa capacité à penser et agir par lui-même, d’exercer son autonomie et de développer sa capacité à analyser et utiliser l'information.

6 Les services d’information jeunesse doivent être gratuits.

7 L'information est fournie de manière à respecter la vie privée de l’usager ainsi que son droit à ne pas révéler son identité.

8 L’information est dispensée de manière professionnelle par du personnel qui est formé à cet effet.

9 L’information fournie est complète, à jour, exacte, pratique, conviviale et facile d’utilisation.

10 Tout est mis en oeuvre afin d'assurer l'objectivité de l'information dispensée, et ce grâce au pluralisme des sources utilisées ainsi qu’à leur vérification.

11 L’information dispensée doit être indépendante de toute influence religieuse, politique, idéologique ou commerciale.

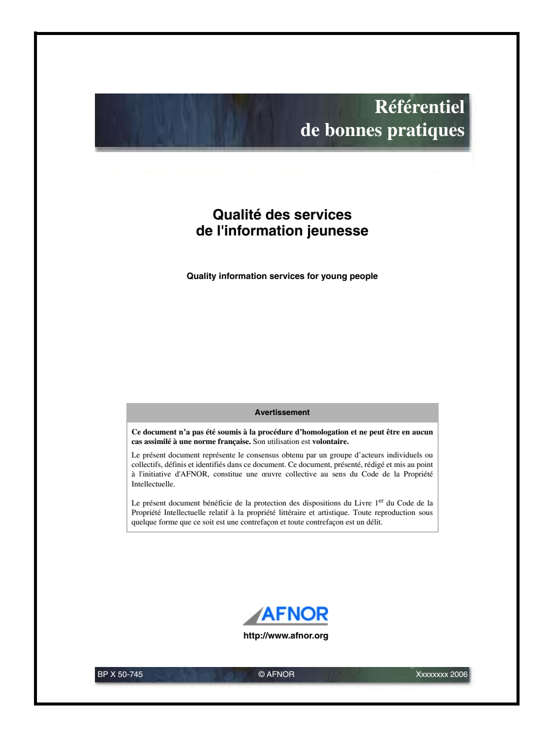
12 Les centres et les services d’information jeunesse s'efforcent d'atteindre le plus grand nombre possible de jeunes, en utilisant des moyens efficaces et appropriés selon les différents groupes et besoins. Ils doivent pour ce faire être créatifs et novateurs dans le choix de leurs stratégies, méthodes et outils.

13 Les jeunes doivent avoir l'opportunité de participer, de manière adaptée, aux différentes étapes du travail en information jeunesse, que cela soit au niveau local, régional, national ou international. Cela peut inclure, entre autres, une participation à l’identification des besoins en information, à la préparation et à la diffusion de l’information, à la gestion et à l’évaluation des services et projets d’information, ainsi que des activités impliquant les pairs.

14 Les services et les centres d’information jeunesse doivent coopérer avec d’autres services et structures de jeunesse, en particulier dans leur localité, et travailler en réseau avec des intermédiaires et d’autres organismes qui interviennent auprès des jeunes.

15 Les services et les centres d’information jeunesse doivent aider les jeunes à avoir accès à l'information par le biais des technologies modernes de l’information et de la communication, ainsi qu'à développer leurs compétences à les utiliser.

16 Aucune source de financement du travail en information jeunesse ne doit agir d’une manière qui empêche un service ou un centre d’information jeunesse d’appliquer l’ensemble des principes de cette Charte.


Référentiel
de bonnes pratiques

Qualité des services
de l'information jeunesse

Quality information services for young people

Avertissement

Ce document n'a pas été soumis à la procédure d'homologation et ne peut être en aucun cas assimilé à une norme française. Son utilisation est **volontaire.**

Le présent document représente le consensus obtenu par un groupe d'acteurs individuels ou collectifs, définis et identifiés dans ce document. Ce document, présenté, rédigé et mis au point à l'initiative d'AFNOR, constitue une œuvre collective au sens du Code de la Propriété Intellectuelle.

Le présent document bénéficie de la protection des dispositions du Livre 1er du Code de la Propriété Intellectuelle relatif à la propriété littéraire et artistique. Toute reproduction sous quelque forme que ce soit est une contrefaçon et toute contrefaçon est un délit.

AFNOR
http://www.afnor.org

BP X 50-745 © AFNOR Xxxxxxxx 2006

Le présent document décrit les bonnes pratiques liées à la qualité de l'accueil, des informations délivrées et des services apportés aux jeunes usagers par les structures d'information qui affichent le label Information Jeunesse délivré par le ministère chargé de la jeunesse. Il décrit également les moyens que ces structures doivent mettre en oeuvre pour réaliser cette qualité de services.

L'ensemble de ces dispositions s'appuient sur les principes déontologiques énoncés dans les chartes française et européenne de l'information jeunesse rappelées en annexe.

Mots-clés information, service, usager, code de bonnes pratiques, qualité, accueil, local, accès, aménagement, internet, documentation, relation client fournisseur, évaluation, enquête de satisfaction des clients, réclamation, collecte, donnée, assurance de qualité.

FA151734 ISSN 0335-3931

ICS : 03.080.30